

#
QUASE
DENTISTA

Clara
PADILHA

Maria
Fernanda
BELATTO

Camila
KÜHNEN



QUASE DENTISTA

MANUAL DO CIRURGIÃO-DENTISTA
RECÉM-FORMADO

oito**novetrês**
editora

PROMETO que, ao exercer a arte de cura, mostrar-me-ei sempre fiel aos preceitos da honestidade, da caridade e da ciência. No exercício da minha profissão meus olhos serão cegos, minha língua calará aos segredos que me forem revelados, os quais terei como preceitos minha honra. Se eu cumprir este juramento com fidelidade, gozem, para sempre, minha vida e minha arte de boa reputação entre os homens. Se eu infringir ou dele me afastar, suceda-me o contrário.

JURAMENTO DO CIRURGIÃO-DENTISTA, proferido por todos os profissionais no dia de sua formatura na graduação em Odontologia. Seu cumprimento resulta na qualidade de vida dos pacientes, em uma sociedade mais saudável e na sustentabilidade desta profissão.

Dedico este livro aos meus pais, Adair e Sandra, que me educaram com rigidez e sempre me mostraram que não existem limites para o que eu decida me tornar. A todos os meus amigos - destacando, os melhores: Vinicius e Pedro, que me alegram e encorajam sempre que preciso. E a todos os quase-dentistas: fica aqui registrado o meu voto de confiança em vocês, o futuro da nossa profissão.

MARIA FERNANDA BELATTO

Dedico este livro à minha família, incansável em seus ensinamentos diários sobre o respeito à profissão, pacientes e alunos, me guiando na construção de uma carreira que possui a ética profissional como base. Também dedico este livro para os quase-dentistas e recém-formados nessa profissão fascinante. Que esse espírito de inovação e essa vontade de melhorar e contribuir sejam constantes durante toda a carreira.

CLARA PADILHA

Dedico este livro à minha família, pelo apoio e amor incondicional em todos os momentos da minha vida. E a todos os dentistas ou quase-dentistas, que esse livro sirva de inspiração e traga ainda mais sucesso em nossa linda profissão.

CAMILA KÜHNEN

Título: #quasedentista - manual do cirurgião-dentista recém-formado
Texto: Clara Padilha, Camila Hübbe Kühnen
e Maria Fernanda Belatto
Ilustrações: Ana Carolina Costa Borges e Nicolle Souza
Prefácio: Roberto Caproni
Produção executiva: Áurea Loch
Capa: Fabrício Valério Pereira e Clarice da Costa Lopes
Projeto gráfico: Márcio Schalinski
**Revisão gramatical
e ortográfica:** Bernadete Zucco
Diagramação: Márcio Shalinski
Revisão editorial: Carolina Silva
**Fotolitos, impressão
e acabamentos:** Gráfica e Editora Pallotti
©Copyright e direitos
autorais reservados
na forma da lei para: OitoNoveTrês Editora
www.oitovetres.com.br
Registro ISBN: 978-85-67657-03-5

Catálogo na fonte

Padilha, Clara. 1989 — / Kühnen, Camila. 1989 — / Belatto, Maria. 1988
#quasedentista - Manual do cirurgião-dentista recém-formado/Clara Padilha, Camila Kühnen e
Maria Fernanda Belatto,
Balneário Camboriú-SC, 2016. 144p.:il
Inclui bibliografia
1.Odontologia 2.Administração 3.Estratégia
I.Título
CDD: 610

Direitos reservados Printed in Brazil/Impresso no Brasil

SUMÁRIO

PREFÁCIO – Roberto Caproni.....	13
APRESENTAÇÃO - Quase um Cirurgião-dentista	17
#CENÁRIO DA ODONTOLOGIA	21
• De Onde Viemos?	22
• Onde Estamos?.....	24
• Para Aonde Vamos?	28
# ME FORMEI!	33
• Sua Carreira Começou Faz Tempo.....	34
• A Pressa É Inimiga da Perfeição	36
• O que o Empregador e a Sociedade Esperam de um Cirurgião-dentista Recém-formado?	36
• Em que Direção Posso Caminhar?.....	37
• Como Avaliar estas Possibilidades Considerando o Cenário Atual?.....	39
# FASES DA CARREIRA	41
• Primeira fase: Aprendizado.....	42
• Segunda fase: Coragem.....	43
• Terceira fase: Colheita.....	44
# APOSENTADORIA, SIM JÁ É HORA DE PENSAR NISSO!	45
• Previdência Social e Aposentadoria Especial	46
• Previdência Privada Vale a Pena?.....	51
# RECOMENDAÇÕES PARA O RECÉM-FORMADO	53
• Elabore um Plano de Carreira	54
• Aconselhe-se com Outros Profissionais da Área	56
• Dedique-se a Obtenção de Conhecimento Prático	56
• Entenda sua Posição na Cadeia Produtiva	57
• Monte uma Boa Biblioteca (na estante ou na nuvem)	58
• Estabeleça Parcerias	59
• Aprenda a Trabalhar em Equipe	60
• Remuneração Não É um Bom Critério de Escolha do Primeiro Emprego	61
• Remuneração Não É um Bom Critério de Escolha de Especialidade	62
• Respeitar a marca Odontologia	62
• Faça um Seguro.....	63
• Faça Exercícios Físicos e Cuida da sua Saúde.....	

# MARKETING.....	67
• O que É Marketing? Quais as suas Ferramentas?.....	68
• Marketing na Odontologia.....	69
• Percepção dos Pacientes	71
• Customer Relationship Management	74
• Segmentação de Mercado e Posicionamento Estratégico	75
• Possíveis Estratégias de Marketing na Odontologia	77
• A Revolução do Marketing Digital.....	77
• Sustentabilidade e Responsabilidade Social	78
• Marketing Pessoal	80
• Branding: Seu Nome é a sua Marca	81
# FINANÇAS PESSOAIS.....	83
• Dicas Importantes para o Recém-formado.....	84
• E se eu Resolver Investir, Quais as Opções?	86
• Entenda a Partir de Quando e Como Deve Ser Feita a Declaração de Renda	89
• Pessoa Física	89
• Pessoa Jurídica.....	90
# ÉTICA E RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL.....	91
• Como é que eu, no exercício da Odontologia, estou interferindo no futuro da minha profissão?	93
• Que ambiente profissional estou deixando de herança para os cirurgiões-dentistas que estarão se formando daqui a 20 anos?	93
• A Responsabilidade Técnica, Civil e Criminal do Profissionais	98
# SISTEMA PROFISSIONAL.....	107
• Quem é Quem? Quem Faz o Quê?.....	108
• Como o Profissional Recém-Formado pode se Beneficiar	113
# MÃOS À OBRA.....	115
• Onde Encontrar Oportunidades de Emprego?	116
• Dicas para Preparar o seu Currículo	118
• Como se Preparar para uma Entrevista.....	125
• Durante a Entrevista	126
• Softwares e Aplicativos que podem Auxiliar o Recém-Formado	127
• Análise SWOT	130
• Canvas	132
#AUTOCONHECIMENTO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	135

PREFÁCIO

Roberto Caproni¹

Há quinze anos, vivíamos a virada do milênio: um momento propício para reflexões. Nessa época, logo após uma palestra sobre gestão e mercado, num grande congresso de Odontologia no Rio de Janeiro, uma jornalista que dava cobertura ao evento, me perguntou:

- Qual será a grande mudança na Odontologia no Século XXI?

Uma pergunta difícil de se responder. Considerando que o mundo já estava cada vez mais dinâmico, qualquer previsão, mesmo que fosse para um ano, poderia fracassar. Fazer previsão para um século seria mera divagação. Com essa restrição em mente respondi para ela:

- Não sei te dizer! Mas posso te afirmar que a grande revolução na Odontologia, a partir de agora, será fora da boca.

E ela, com ar de surpresa, me fez outra pergunta:

- Como assim, Odontologia fora da boca, o que você quer dizer com isso?

Respondendo assim, numa entrevista rápida, poderia parecer que eu estava brincando com a jornalista. Mas não estava! Podemos entender a parte clínica da Odontologia, aquela que se faz dentro da boca, como sendo o produto simplificado. Eu estava me referindo ao produto estendido. Em tudo na vida temos o produto simplificado, que é o *commodity*, e o produto estendido, onde podemos gerar valor na percepção do cliente. Geração de valor ainda é algo desconhecido pela maioria dos profissionais da saúde. Muitos até confundem valor com preço.

¹ **Roberto Caproni** é graduado em Odontologia pela UFMG e em Administração de Empresas. Pós-graduado em Marketing e em Ciências do Comportamento. Possui cursos de marketing com as maiores autoridades mundiais do assunto. É consultor de marketing e ministra palestras e cursos sobre Marketing Aplicado à Saúde no Brasil e no Exterior. É autor de vários artigos e livros incluindo o best seller "Marketing Interpessoal – O Contato direto com o cliente" e o mais recentemente "Valor Agregado". É presidente do Grupo Caproni (www.grupocaproni.com).

Valor é aquilo que o cliente leva. Preço é aquilo que ele paga pelo que levou.

Quando você vai a um restaurante, você faz porque tem uma boa comida, mas também porque tem um bom atendimento, está bem localizado e com uma decoração adequada. Nesse caso, o que você como um cliente, levou desse restaurante? Muito mais que a excelente comida. Você viveu ali uma experiência única, inesquecível e marcante se estiver, por exemplo, comemorando o aniversário de um casamento bem-sucedido. Nesse restaurante você viveu momentos de felicidade.

Para esse restaurante, o produto simplificado, isto é, o *commodity*, é a comida. Tudo o mais é valor agregado. A felicidade, nesse caso, é valor agregado do restaurante. O que eu devo fazer para gerar felicidade nos clientes em um restaurante? Essa deve ser uma questão a ser respondida por todos que trabalham nesse restaurante, da gerência ao manobrista, passando pelo cozinheiro, pelo garçom e pelo responsável pelo caixa.

Para a Odontologia, o raciocínio é o mesmo. A parte clínica é o *commodity*, e tudo mais, o que está fora da boca, é valor agregado. Como gerar uma experiência única, inesquecível e marcante partindo desse *commodity*? O que fazer para gerar felicidade nos consultórios e clínicas de Odontologia? Essas são as perguntas que o dentista deve responder para agregar valor aos seus serviços, tornando-o único na mente dos seus clientes.

Quando o cliente percebe valor na sua oferta, o preço se torna irrelevante. O cliente fica feliz e você também, porque ganha mais por isso. Você é valorizado profissionalmente gerando e oferecendo valor para os seus clientes.

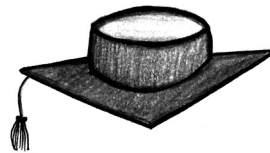
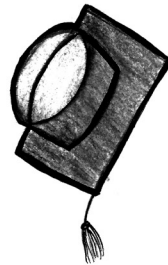
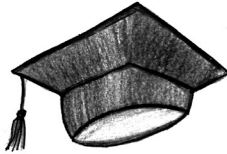
Para gerar valor, você deve conhecer plenamente o seu público-alvo e dominar as ferramentas de gestão para fazer os ajustes necessários em seu consultório ou em sua clínica. É como um arqueiro que acerta o alvo. É o alvo que orienta para onde devo direcionar a flecha.

Quando escrevi um livro sobre gestão e mercado para consultórios e clínicas, em 1994, foi recebido com muitas ressalvas, já que abordava algo incomum para a época. Fico feliz por ver que muitos outros livros foram publicados posteriormente. Fico ainda mais feliz por escrever o prefácio deste livro, voltado para formandos e para recém-formados. Neste livro percebe-se a sensibilidade e o conhecimento das autoras sobre o tema.

Que notícia boa perceber que uma nova geração de dentistas está também refletindo sobre os avanços da Odontologia fora da boca. Essa será, com certeza, a grande revolução dessa maravilhosa profissão nas próximas décadas. É gente visionária, como as autoras - Clara Padilha, Maria Fernanda Belatto e Camila Kuhnen - que abrem novos caminhos, tornando o mundo um lugar melhor para todos

Roberto Caproni

Presidente do Grupo Caproni
Belo Horizonte, outubro de 2015



QUASE UM CIRURGIÃO-DENTISTA

Então você é quase um dentista, já deixou tanta coisa para trás... Desde as dificuldades do vestibular às primeiras fases com infinitas cadeiras básicas: anatomia, fisiologia, bioquímica, histologia... Parecia interminável? Não foi. Então, vieram as cadeiras profissionalizantes. As longas horas nos laboratórios, depois muitas outras horas nas clínicas. A linha de chegada está logo ali, você já está enxergando a torcida, os flashes das câmeras e o sucesso que te aguardam.

Ou, então, você já atravessou essa linha e é um recém-formado cheio de energia. Passou pela emoção da colação de grau e sobreviveu à festa de formatura. Toda a sua família e amigos estavam lá, celebrando anos de esforço individual e coletivo que culminaram nesse momento tão esperado. E, já durante a festa, seus amigos brincaram com você: “segunda-feira, já tenho consulta marcada, hein?!” ou um mais afoito já pede logo “uma olhadinha”, porque, no fim das contas, da festa e das brincadeiras: A verdade é que você está pronto para trabalhar! Para se colocar à disposição do mercado, da sociedade e dos seus pacientes. E a nossa pergunta para você é: Será que está pronto mesmo?

Não estamos falando de técnicas, protocolos e materiais que você estudou e praticou durante todos esses anos de faculdade. Temos plena convicção de que você está se formando ou se formou sabendo o suficiente para realizar os procedimentos demandados a um cirurgião-dentista, pois assim estão atestando todos os seus professores, que o consideraram apto a receber esse título.

Estamos perguntando se você sabe como redigir o seu currículo. E, se antes disso, você sabe mensurar qual é o valor do seu trabalho. Estamos perguntando se você entende que as parcerias estabelecidas hoje podem representar uma vantagem para você daqui a cinco, dez, vinte anos. Queremos

saber se você entende a abrangência da utilização de uma rede social para divulgação do seu trabalho de forma ética. E se você já percebeu que a sua carreira começou o dia em que você passou no vestibular, também queremos saber se você entende quão importante é, na sua profissão, a prática regular de exercícios físicos. Queremos conversar sobre suas competências, habilidades, atitudes, virtudes e, até mesmo, sobre suas falhas para esclarecer como você pode demonstrá-las de forma adequada ao seu empregador e/ou aos seus pacientes, bem como, abrir sua cabeça para a importância da gestão da sua carreira e como isso pode se tornar um diferencial competitivo imprescindível para você.

Não se sinta inseguro se algumas (ou todas!) essas situações pareceram um pouco assustadoras. A maioria das faculdades de Odontologia do Brasil, no momento, não se ocupam em preparar seus alunos nesse sentido. Nós também passamos por isso e estamos aqui para ajudar você e a nossa profissão. Dizem que muito mais sábio que aprender com os próprios erros, é aprender com os erros dos outros, não é mesmo?

Percebemos que nossa profissão precisa de uma reforma orientada para o aumento da sua valorização, que é premente. E também entendemos que a valorização da profissão inicia a medida que os profissionais que a exercem são valorizados perante a sociedade. O desamparo do recém-formado em relação a esse tipo de informação contribui muito para as diversas situações depreciativas dentro da Odontologia atualmente, sejam elas mais circunstanciais ou até mesmo de ordem coletiva. Um profissional que não entende seu valor, não consegue imprimir valorização no pensamento de seus pacientes. Quando essa discussão não é estimulada dentre os graduandos, torna-se muito difícil não cair em “armadilhas” quando recém-formado. E não é isso que queremos para você.

Algumas coisas devem ficar bem claras desde agora: aqui você não vai encontrar tabulações que ensinam a determinar o preço de determinado procedimento, não vai encontrar reflexões sobre recursos técnicos, dicas de como passar em concursos públicos, equipamentos que se tornam diferenciais na sua futura clínica, gestão de finanças do consultório particular, maneiras de administrar o pessoal auxiliar da clínica... nada disso, a con-

versa aqui é de cirurgião-dentista para cirurgião-dentista: nós queremos o seu sucesso e, paralelamente, queremos o sucesso da Odontologia, porque entendemos que não é possível uma profissão valorizada exercida por profissionais desinformados e insatisfeitos.

Este livro se ocupa de você, recém-formado ou quase formado em Odontologia, sobre as características e vantagens que você possui neste exato momento da sua carreira, bem como, sobre as responsabilidades que surgem nesta etapa. Temos o objetivo de lhe mostrar como um cirurgião-dentista bem-sucedido constrói bases sólidas para uma carreira longa e próspera dentro da Odontologia, seja qual for sua área de atuação.

Perceba, nós temos clareza de que o cenário da Odontologia mudou. Hoje, não vivemos mais a “década de ouro” da Odontologia e temos uma demografia de profissionais bastante desigual no país, com 200 mil cirurgiões-dentistas ativos e ainda assim, segundo o IBGE, mais da metade da população brasileira não visita o cirurgião-dentista sequer uma vez por ano! O Manual que você agora tem nas mãos atende a este novo momento. Estamos no meio da segunda década do Século XXI. A conjuntura é outra:

- Existe um número maior de faculdades de Odontologia no país, o que aumenta a concorrência por oportunidades profissionais;
- O marketing não é mais tabu entre os profissionais e cada vez mais é encarado como uma ferramenta essencial para obter resultados no mercado competitivo;
- Hoje convivemos com a presença constante de computadores e softwares, que mudaram significativamente o processo de trabalho dos profissionais;
- A prevalência de cirurgiões-dentistas trabalhando sozinhos diminuiu consideravelmente, dando espaço para clínicas que reúnem várias especialidades odontológicas no mesmo espaço e até mesmo, diferentes profissionais da saúde;
- O “dentista polvo” deu espaço para o trabalho a quatro mãos, delegando tarefas ao auxiliar em saúde bucal e ao técnico em saúde bucal, tornando-se mais efetivo e ganhando em qualidade de vida e de atendimento para seu paciente;
- A internet se agigantou, tornando-se uma das principais plataformas para o trabalho, para a comunicação, divulgação e desenvolvimento de capacitações profissionais;

-O Sistema Único de Saúde vem se desenvolvendo e se tornando um importante empregador de cirurgiões-dentistas do país, processo que iniciou na década de 1990, promovendo uma verdadeira migração de cirurgiões-dentistas do mercado privado para o sistema público;

- A procura por cursos de pós-graduação em Odontologia aumentou consideravelmente e o Brasil desponta como um dos principais países produtores de conhecimento nesta área.

Muitas mudanças, não é?

Devemos estar cientes de que, durante a sua carreira, o cenário da Odontologia deve sofrer outras reviravoltas, acompanhando o dinamismo das relações sociais, econômicas e culturais. Porém, com os ensinamentos que reunimos neste livro, procuramos prepará-lo para construir uma carreira que se impulsiona com todas essas mudanças. Para isso, diferentes características, que não apenas técnicas, devem ser desenvolvidas. Não basta apenas a qualidade e habilidade manual requeridas para o exercício da nossa profissão. Nem apenas a boa localização da clínica ou consultório e simpatia para com seus pacientes. Muito menos apenas a flexibilização de pagamento ou a presença da sua auxiliar. Tudo o que citamos aqui é o que se espera de um cirurgião-dentista hoje, mas não é suficiente. Um manual para sobrevivência de um profissional nos dias de hoje precisa contemplar aspectos que vão muito além das técnicas, científicas ou filosóficas. Agora é preciso entender e interagir com as questões sociais, econômicas e mercadológicas, bem como, estar preparado para enfrentar as suas próprias crenças, possibilitando mudanças com impacto positivo na sua carreira. Exercer dignamente a profissão e construir uma carreira bem-sucedida não é mais apenas uma questão de competência técnica e domínio das tecnologias disponíveis.

Você quer que a sua carreira seja longa e, principalmente, bem-sucedida? Este livro é a ferramenta para educar a sua forma de pensar para o caminho da prosperidade e valorização profissional nessa jornada que está apenas começando.

Boa sorte!